

Peran Manajemen Dalam Mengelola.....

Muhammad &amp; Abdul Hamzah

## Peran Manajemen Dalam Mengelola Wisata Religi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah Pada Jamaah Umroh PT. Meida Wisata

Muhammad &amp; Andi Abdul Hamzah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Email

[Muhammaddj.0896@gmail.com](mailto:Muhammaddj.0896@gmail.com), [janshanhamzah@gmail.com](mailto:janshanhamzah@gmail.com).

### Abstrak

Kedudukan wisata religi bukan hanya sekedar kebutuhan sekunder, melainkan sebuah seruan dalam agama tertentu, terkhusus dalam negara yang mayoritas muslim. Pelayanan yang baik tidak lain adalah wujud dari peran manajemen yang baik pula. PT. Meida Wisata merupakan salah satu perusahaan yang menawarkan perjalanan umrah yang berorientasi pada peningkatan mutu, hal ini ditunjukkan dengan keefektifan dalam mengelola manajemen yang baik. Penelitian ini merupakan bentuk penelitian sosial yang menggunakan format deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, sebagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu. Pelaksanaan fungsi manajemen yang dilakukan oleh PT. Meida Wisata yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan terakhir evaluasi yang dilakukan seefektif mungkin sehingga hal ini lah yang berperan penting dalam meningkatkan pelayanan ziarah jemaah umroh PT. Meida Wisata.

**Kata kunci:** Manajemen Haji dan Umrah, Manajemen, Peran Manajemen.

### Pendahuluan

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya, seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ongkos naik haji (ONH) ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon

jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di Tanah Suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.<sup>1</sup>

Namun, penyelenggaraan ibadah haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, hal ini turut

---

<sup>1</sup> Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007). h.22

mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah, namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Di sinilah kemudian lembaga-lembaga tersebut mengambil peran.

Salah satu dari biro perjalanan tersebut, adalah PT. Meida Wisata yang berlokasi di Jl. A. P. Pettarani, Komplek Ruko New Zamrud, Blok E, No.21/22, Makassar. Merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang pariwisata khususnya haji & umrah, yang mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Di mana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan haji yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah.

Peneliti menjadikan PT. Media Wisata sebagai objek penelitian, karena perusahaan tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan yang baik kepada jamaah

yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola *travel* yang bersangkutan.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada manajemen wisata religi jemaah umrah di PT. Meida Wisata dengan tujuan untuk mempelajari dan melihat masa depan perusahaan dengan peningkatan kualitas pelayanan terhadap jamaah. Untuk mengetahui lebih lanjut dan mendalam penulis ingin menuangkan dalam sebuah karya tulis "Skripsi" yang berjudul "Manajemen Wisata religi dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Ziarah Pada Jamaah Umrah PT. Meida Wisata JL. A.P. Pettarani Kota Makassar". Manajemen yang baik dan pelaksanaan yang maksimal akan selalu memberikan nilai tambah terhadap kelangsungan perusahaan.

## Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang ada umumnya bersifat kualitatif<sup>2</sup>.

Metode Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alami, (Sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi<sup>3</sup>.

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian sosial yang menggunakan

<sup>2</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 2001). h. 3

<sup>3</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009). h. 1

format deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, sebagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu<sup>4</sup>.

### Pendekatan Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan menggunakan pendekatan wawancara, metode wawancara yang menekankan bagaimana pendekatan ini dapat mengungkapkan makna-makna dari konten komunikasi yang ada sehingga hasil penelitian yang diperoleh berhubungan pemaknaan dari sebuah proses komunikasi yang terjadi.

### Sumber Data

#### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan yang erta kaitannya dengan masalah yang akan diteliti, diperoleh langsung dari informan. Dalam penelitian ini yang termasuk dari data primer adalah hasil wawancara dengan pimpinan, staf serta jamaah PT. Meida Wisata sebagai responden mengenai Manajemen Pengelolaan Wisata Religi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah di PT. Meida Wisata.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu pustaka – pustaka yang memiliki relevansi dan bisa menunjang penelitian ini, yaitu dapat berupa: buku, majalah, koran, internet, serta sumber data lain yang dapat dijadikan sebagai data pelengkap.

### Metode Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki<sup>5</sup>. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan, dan dicatat secara sistematis dapat dikontrol keandalan (Reabilitas) dan kesahihannya (Validitasnya)<sup>6</sup>.

#### 2. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu suatu metode dalam penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan secara lisan dari seorang responden secara langsung atau bertatap muka untuk menggali informasi dari responden. Wawancara itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Adapun data yang akan diungkapkan dalam metode wawancara ini tentunya data yang bersifat valid terhadap penelitian.

Adapun dalam penelitian ini, Peneliti telah melakukan wawancara langsung pada pimpinan PT. Meida

<sup>4</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif :Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial* (Jakarta: Kencana, 2007). h. 68

<sup>5</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Cet VIII (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007). h. 70

<sup>6</sup> Husaini Usma dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Cet I (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008). h. 52

Wisata, Staf dan jamaah PT. Meida Wisata.

### Instrumen

Menurut Suharsimi Arikunto, instrumen penelitian merupakan alat bantu dalam mengumpulkan data<sup>7</sup>. Pengumpulan data pada prinsipnya merupakan suatu aktivitas yang bersifat operasional agar tindakannya sesuai dengan pengertian penelitian yang sebenarnya. Data merupakan perwujudan dari beberapa informasi yang sengaja dikaji dan dikumpulkan guna mendeskripsikan suatu peristiwa atau kegiatan lainnya. Data yang di peroleh melalui penelitian akan diolah menjadi suatu informasi yang merujuk pada hasil penelitian nantinya. Oleh karena itu maka dalam pengumpulan data dibutuhkan beberapa instrumen sebagai alat untuk mendapatkan data yang cukup valid dan akurat.

Tolak ukur keberhasilan penelitian juga tergantung pada instrumen yang di gunakan. Oleh karena itu penelitian lapangan (*field research*) yang meliputi observasi dan wawancara dengan daftar pertanyaan yang telah disediakan, dibutuhkan kamera, alat perekam (*Recorder*) dan alat tulis menulis berupa buku catatan dan pulpen.

### Metode Pengelolaan Data dan Analisis Data

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang dinyatakan dalam bentuk verbal yang diolah menjadi jelas akurat dan sistematis. Peneliti telah melakukan pencatatan dan berupaya mengumpulkan informasi mengenai

keadaan suatu gejala yang terjadi saat penelitian dilakukan<sup>8</sup>.

Analisa data merupakan upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi. Dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menjadikannya sebagai temuan bagi orang lain. Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah di baca. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kualitatif, yang artinya setiap data terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang dan sesuai dengan judul penelitian. Teknik pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu proses menggambarkan keadaan sasaran<sup>9</sup>.

Analisis deskriptif di gunakan untuk menggambarkan (mendeskripsikan) populasi yang sedang di teliti. Analisis deskriptif di maksudkan untuk memberikan data yang diamati agar bermakna dan komunikatif.

Langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan

<sup>7</sup> Suharni Arikanto, *Prosedur Peneliti Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi VI (Jakarta: Rineka Cipta, 2006). h. 68

<sup>8</sup> Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, Cet I (Yogyakarta: PT. LKS Yogyakarta, 2008).

<sup>9</sup> Noen Muhajirin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2009).

akhir dapat diambil. Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan di rumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada pendekatan kualitatif penyajian temuan, merupakan upaya peneliti melakukan paparan temuan dalam bentuk kategorisasi dan pengelompokan. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga tergambarkan kaitan antara satu kejadian dengan kejadian yang lain, atau satu perilaku dengan perilaku dengan perilaku yang lain, baik di masa lalu maupun kemungkinan di masa depan dalam bentuk narasi.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama di lapangan di verifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### **Peran Manajemen Dalam Mengelola Wisata Religi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jamaah Umrah PT. Meida Wisata.**

Setiap pekerjaan atau kegiatan hanya dapat berjalan secara efektif dan efisien jika sebelumnya telah melalui persiapan dan perencanaan yang matang. Manajemen sangat berperan dalam memaksimalkan kerja seseorang atau kelompok agar supaya hal – hal yang harus dilakukan dapat terlaksana dengan baik. Demikian pula dalam mengelola wisata religi perjalanan umrah, Kegiatan akan berlangsung dengan efektif dan efisien jika telah dipersiapkan dan direncanakan sebelumnya.

PT. Meida Wisata sebagai perusahaan yang tergabung dalam naungan Keshturi sangat berperan dalam hal perjalanan Haji dan Umrah, bahkan tidak sedikit PT. Meida Wisata dijadikan sebagai rujukan bagi calon Jamaah haji untuk mendapatkan pelayanan Haji dan Umrah. Tetapi hal tersebut tidaklah mudah, banyak pesaing biro perjalanan Haji dan Umrah di Kota Makassar, tentunya PT. Meida Wisata haruslah mempunyai nilai lebih sehingga bisa mendapatkan jamaah yang banyak.

Merujuk dari apa yang dibahas sebelumnya, bahwa dalam merekrut serta melayani jamaah tidak lepas daripada fungsi manajemen, adapun fungsi manajemen dalam melayani jamaah meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan terakhir evaluasi.

## 1. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu kegiatan paling awal dengan membuat rencana untuk kemudian menentukan tujuan yang akan di capai. Hal ini sejalan dengan apa yang di terapkan di PT. Meida Wisata. Di dalam membuat suatu kegiatan, maka hal yang paling utama adalah menyusun sebuah rencana.

H. Abdul Samad selaku Direktur dari PT. Meida Wisata mengemukakan bahwa:

Dalam melakukan sebuah perjalanan wisata religi dalam hal ini umrah, dari awal kami sudah merencanakan sebuah strategi untuk menarik minat jamaah untuk ikut dalam program wisata kami, diantaranya kami memberikan pelayanan sebaik mungkin, memberikan kepastian tanggal pemberangkatan, kepastian visa, kepastian hotel, kepastian makanan serta rasa aman kepada jamaah selama perjalanan umrah bersama kami.<sup>10</sup>

Adapun Standar Operasional (SOP) adalah buku panduan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Adapun perencanaan yang dilakukan sebagai berikut:

#### a. Persiapan Manasik

Dalam menyusun perencanaan yang efektif suatu kegiatan, sangat diperlukan perhitungan dalam setiap situasi dan kondisi sebuah kegiatan, yang nantinya dapat dilakukan dengan lancar. Oleh karena itu, sebelum melaksanakan kegiatan manasik jamaah umrah, PT. Meida Wisata membuat persiapan bimbingan manasik terlebih dahulu, antara lain:

- 1) Menentukan jadwal kegiatan bimbingan manasik umrah, hal ini dimaksudkan agar jamaah mampu hadir dan meluangkan waktu di hari manasik tersebut
- 2) Menentukan tempat pelaksanaan kegiatan manasik umrah agar bisa terlaksana dengan baik
- 3) Menentukan nara sumber untuk membawakan materi – materi

hikmah dalam bimbingan manasik umrah.

- 4) Menghitung jumlah jamaah yang akan menghadiri bimbingan manasik umrah, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kesanggupan PT. Meida Wisata dalam mempersiapkan jumlah kursi dan makanan kepada para jamaah.

#### b. Pelaksanaan manasik

Dalam pelaksanaan manasik ini, ada beberapa alur yang harus dilakukan, yaitu:

- 1) Registrasi jamaah
  - 2) Mengatur posisi jamaah di ruangan
  - 3) Menyampaikan materi manasik
  - 4) Memandu praktek manasik
- #### c. Tujuan Manasik jamaah Umrah

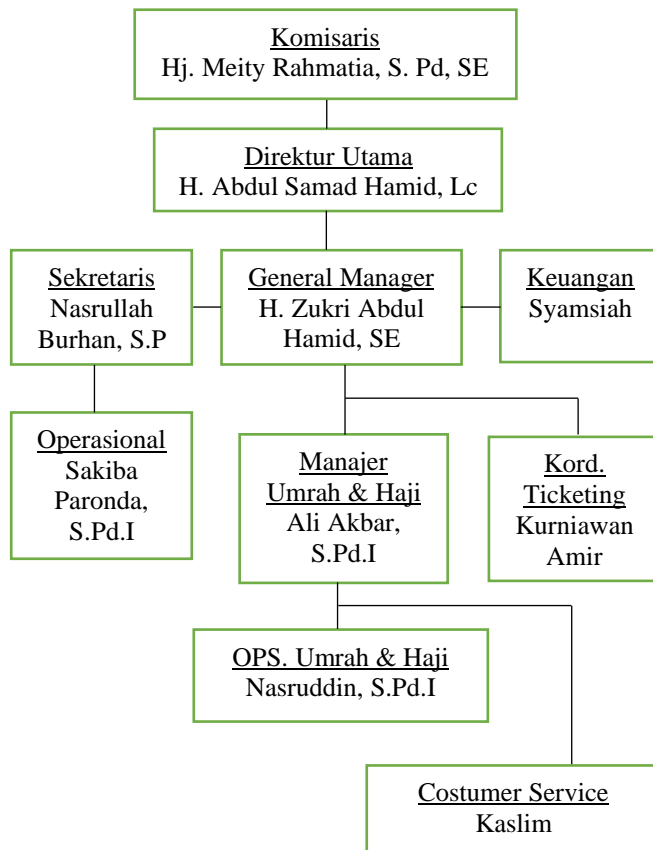
Tujuan dari kegiatan manasik adalah untuk memberikan bekal pemahaman kepada jamaah tentang penyelenggaraan umrah, memberikan kemampuan tentang pelaksanaan ibadah umrah yang sesuai dengan buku panduan manasik serta kemampuan tata cara keselamatan, kesehatan, dan informasi serta gambaran situasi dan kondisi yang mungkin bisa saja terjadi selama perjalanan ibadah umrah. Serta hal yang tidak kalah penting pada tujuan pelaksanaan manasik ini ialah untuk kemudian jamaah untuk saling mengenal sehingga nantinya pada saat pemberangkatan jamaah sudah akrab.

## 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah salah satu fungsi manajemen yang dilaksanakan setelah selesai sebuah perencanaan. Dimana rancangan

<sup>10</sup> Direktur PT. Meida Wisata H, Abdul Samad, 'Wawancara Tanggal 6 Juni 2018'.

kegiatan diorganisasikan mulai dari pembagian tugas sampai pada orang-orang yang nantinya akan mengerjakan tugas tersebut. Nantinya pembagian rancangan tugas ini akan saling berhubungan sehingga diperlukan yang namanya sikap saling kerjasama agar dapat memperlancar proses aktivitas yang ada dalam perusahaan. Berikut struktur pembagian kerja pada PT. Meida Wisata



Sumber PT. Meida Wisata, 2018

Berdasarkan struktur organisasi yang disusun, maka adapun uraian tugas dan tanggung jawab para karyawan PT. Meida Wisata adalah sebagai berikut:

#### a. Komisaris

Seorang komisaris memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab, yaitu:

- 1) Memimpin, mengawasi serta menyusun perencanaan kegiatan teknis serta operasional pelayanan kepada calon jamaah Haji & Umrah
- 2) Mengawasi pelaksanaan kinerja para karyawan PT. Meida Wisata.
- 3) Bertanggung jawab atas segala bentuk kegiatan pelayanan, serta pemanfaatan sarana perkantoran yang ada serta aset lainnya.
- 4) Bertanggung jawab atas perjalanan, baik pergi maupun pulang calon jamaah Haji & Umrah

#### b. Direktur

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Menyusun tim kerja dalam rangka kegiatan-kegiatan promosi dan prospek calon jamaah Haji & Umrah.
- 2) Melakukan pengembangan sistem penggalangan calon jamaah Haji & Umrah melalui Media, Baik cetak maupun online serta radio, dll.

#### c. General Manager

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab secara penuh kepada Direktur
- 2) Menyampaikan laporan seluruh aktivitas travel, khususnya jumlah jamaah yang telah mendaftar dan ingin berangkat dalam waktu dekat.

#### d. Manajer Umrah & Haji

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas segala aktivitas pelayanan jamaah kepada Direktur

- 2) Menyampaikan seluruh aktivitas terkait jumlah jamaah dan segala bentuk persiapan pemberangkatan jamaah.

e. Sekretaris

Adapun tugas dan tanggung jawab sekretaris sebagai berikut:

- 1) Menerima segala bentuk surat – surat yang masuk ke dalam travel.
- 2) Menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan.
- 3) Membuat segala bentuk surat permohonan kerjasama.

f. Keuangan

Mempunyai tugas dan tanggungjawab sebagai berikut:

- 1) Menginput penerimaan pembiayaan dari jamaah, dan pembayaran ke supplier dengan tepat waktu dan akurat untuk memastikan ketepatan waktu dan keakuratan penerimaan maupun pembayaran
- 2) Menerima jamaah yang ingin melakukan pembayaran untuk biaya pemberangkatan jamaah Haji & Umrah

g. Koordinator Ticketing

Bertugas memastikan tiket untuk pemberangkatan dan pemulangan jamaah telah siap ke maskapai terkait serta melaporkan nya kepada pimpinan

h. Customer Service

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Menjalin hubungan komunikasi dengan baik kepada jamaah

- 2) Turut mengontrol pengoperasian kantor yaitu buka dan tutupnya kantor PT. Meida Wisata.

- 3) Mengantar dan menjemput jamaah Haji & Umrah PT. Meida Wisata di bandara Sultan Hasanuddin Makassar.

i. Operasional

Bertugas sebagai orang yang melancarkan segala bentuk pelayanan kepada jamaah, mulai dari pengurusan dokumen, pembagian paket kepada jamaah serta proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah.

### 3. Penggerakan/Pelaksanaan.

Salah satu fungsi manajemen yang mempunyai peran tak kalah penting dalam biro perjalanan adalah suatu penggerakan atau pelaksanaan. Di mana setiap kegiatan yang dilakukan harus melibatkan beberapa orang di dalamnya untuk kemudian bekerja sama. Dalam kegiatan ini diperlukan staf yang profesional serta dapat memahami segala bentuk atau proses yang telah direncanakan sebelumnya sehingga mampu menarik perhatian jamaah. Menurut H. Abdul Samad:

Dalam melaksanakan kegiatan terhadap jamaah, staf atau bahkan pimpinan sekaligus terjun langsung menjelaskan tentang kepastian keberangkatan, fasilitas serta memberi pemahaman terkait dengan pemberangkatan nantinya<sup>11</sup>.

Jadi jelas bahwa peranan Manajemen dalam suatu perencanaan merekrut jamaah baru akan terjadi bila terdapat tenaga yang mampu melaksanakan dan merealisasikan rencana tersebut dalam bentuk kinerja nyata. Tanpa adanya perencanaan yang dilakukan dengan

<sup>11</sup> H, Abdul Samad.



baik, maka tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

#### 4. Pengawasan

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh PT. Meida Wisata terkait dengan pelayanan jamaah Haji & Umrah perlu adanya pengawasan atau pengendalian terhadap semua perangkat kerja yang terlibat dalam pemberian pelayanan kepada jamaah. Pengawasan merupakan sebuah proses untuk memastikan bahwa semua aktivitas telah berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Menurut Ali Akbar selaku manager mengemukakan bahwa:

Mengenai seluruh proses pelayanan kepada jamaah, saya selaku manajer Haji dan Umrah tentunya harus memantau langsung proses pelayanan tersebut serta mengawasi seluruh perangkat yang terlibat di dalamnya<sup>12</sup>.

Dengan demikian, jelas bahwa dengan adanya pengawasan terhadap karyawan akan mampu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada jamaah Haji & Umrah.

#### 5. Evaluasi

Salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam mengelola sebuah organisasi atau perusahaan, dalam hal ini pemberian pelayanan kepada jamaah Haji & Umrah PT. Meida Wisata adalah dengan melaksanakan langkah – langkah evaluasi terhadap proses yang telah dilaksanakan, adapun bentuk – bentuk evaluasi yang dilakukan seperti mengevaluasi proses pelayanan jamaah,

mengevaluasi jumlah jamaah yang mendaftar, mengevaluasi jumlah komplain dari jamaah serta mengukur sejauh mana staf dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh H. Abdul Samad bahwa:

Untuk mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan, target hasil adalah acuan dari tingkat keberhasilan sebuah rencana, ketika hasil sesuai target awal, maka bisa dikata apa yang kita rencanakan telah berhasil, akan tetapi bila belum sesuai target, kita mesti memperbaiki lagi hal – hal apa saja yang terkait selama dalam proses pelayanan kepada jamaah<sup>13</sup>.

Oleh karena itu, dalam sebuah kegiatan atau rencana perlu ada yang namanya evaluasi dalam hal memonitoring kembali terhadap apa yang telah dilaksanakan. Dengan evaluasi, kita bisa mengetahui kelebihan dan kekurangan sebuah kegiatan, berhasil ataupun gagalnya suatu kegiatan yang sudah dilaksanakan.

### Kesimpulan

Setelah peneliti menguraikan pada bab – bab sebelumnya tentang “Manajemen Wisata Religi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Jamaah Umrah PT. Meida Wisata”, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada jamaah umrah PT. Meida Wisata, sangat membutuhkan manajerial yang baik demi pencapaian tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

1. Manajemen yang dikelola PT. Meida Wisata sudah cukup baik karena semua fungsi – fungsi manajemen seperti perencanaan,

<sup>12</sup> Manajer Haji & Umrah PT. Meida Wisata Ali Akbar, ‘Wawancara Tanggal 4 Juni 2018’.

<sup>13</sup> H, Abdul Samad.

- pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan serta evaluasi sudah di terapkan pada PT.Meida Wisata. Hal ini dilaksanakan demi peningkatan mutu kualitas pelayanan kepada jamaah
2. Peluang yang dihadapi yaitu adalah dengan banyaknya agen yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia, Sulawesi Selatan khususnya, membuat PT. Meida Wisata ini lebih dekat kepada masyarakat dalam hal pelayanan, karena jamaah tidak perlu repot – repot ke kantor jika ada informasi yang di rasa perlu di tanyakan, peluang lain adalah harga yang ditawarkan PT. Meida Wisata dapat bersaing dengan biro – biro perjalanan umrah yang ada di Sulawesi Selatan, selain itu PT. Meida Wisata menjamin kepastian pemberangkatan serta keamanan jamaah selama perjalanan karena telah menjalin kerja sama dengan pihak – pihak terkait, mulai dari masalah pengurusan visa, tiket pesawat, hotel sama makanan jamaah selama perjalanan ibadah umrah. Sedangkan tantangan yang dihadapi PT. Meida Wisata dalam memberikan pelayanan ialah terkait kurs dollar yang tidak stabil, kelengkapan berkas jamaah serta kurangnya pemahaman jamaah terkait prosedur – prosedur selama pelaksanaan ibadah umrah

### Daftar Pustaka

- Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007)
- Ali Akbar, Manajer Haji & Umrah PT. Meida Wisata, 'Wawancara Tanggal 4 Juni 2018'
- Arikanto, Suharni, *Prosedur Peneliti*

*Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi VI (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)

Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif :Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial* (Jakarta: Kencana, 2007)

Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Cet VIII (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007)

H, Abdul Samad, Direktur PT. Meida Wisata, 'Wawancara Tanggal 6 Juni 2018'

Husaini Usma dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Cet I (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008)

Moleong, Lexy. J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 2001)

Muhajirin, Noen, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2009)

Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, Cet I (Yogyakarta: PT. LKS Yogyakarta, 2008)

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009)